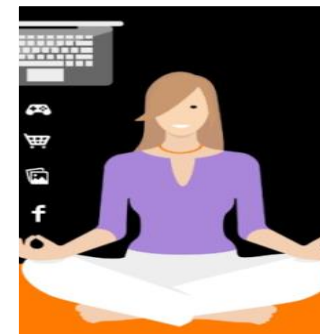


# Guide du Voyageur pour partir l'esprit tranquille

Sommaire	Page
<b>Définition</b> du Roaming	2
<b>1. Avant de partir, consultez les astuces pour conserver vos usages à l'étranger</b>	
▪ Quel <a href="#">tarif</a> pour quelle destination ?	3-4
▪ Évaluez vos besoins avec la <a href="#">réglette</a>	5
▪ Autres <a href="#">conseils</a> pour un voyage zen	6
▪ <a href="#">Départ</a> imminent ? Ce qu'il vous reste à faire	7
<b>2. Pendant votre voyage, Orange vous accompagne</b>	
▪ Les <a href="#">sms</a> de bienvenue	8
▪ Surveiller votre <a href="#">consommation</a>	9
▪ Les numéros <a href="#">utiles</a>	10
▪ Que faire en cas de <a href="#">vol</a> ?	11
<b>Les réponses à vos <a href="#">questions</a> les plus fréquentes</b>	12-13



# Qu'est-ce que c'est que **le Roaming**?



**Le Roaming** concerne l'usage de votre mobile depuis l'étranger : Internet, Appels, SMS, MMS. La tarification est différente de celle des usages fait en France. Il est aussi appelé frais d'itinérance.

Alors que l'International concerne l'usage de votre mobile depuis la France.

# 1. Avant de partir, téléchargez les **applications** pour un voyage zen

Pour connaître les tarifs par destination et par usage :

- téléchargez l'application « [Orange&moi](#) » ou « [MySosh](#) » sur votre mobile
- ou connectez-vous à votre [Espace client](#), rubrique « à l'étranger »



# 1. Quel tarif pour quelle destination?

PC: Rubrique « [A l'étranger](#) » de votre Espace client, <https://espace-client.orange.fr/offre-options/etranger> et s'identifier (Exemple sur Sosh)

Mobile: Rendez-vous dans Orange&moi ou MySosh

**Votre offre à l'étranger**

Les tarifs pour votre lign 06 12345678

Depuis: Etats-Unis

Vers un numéro de: France métropolitaine (indicatif + 33)

Catégorie	Avec votre offre	Tarifs hors forfait
Internet mobile	Non inclus	13,31 €/Mo
Appels	Non inclus	1,18 €/min
SMS	Non inclus	0,28 €/SMS
MMS	Non inclus	1,10 €/MMS

**Communiquer depuis l'étranger :** Activé

Votre mobile peut se connecter au réseau mobile de votre destination : Etats-Unis

**Découvrir les pass Etats-Unis :**

- Internet 3Go + Appels et SMS illimités 29€ Valable 31 jours
- 1h d'appels + SMS illimités 12€ Valable 31 jours

**Appels**

Avec votre offre :

- Appels émis Non inclus
- Appels reçus Non inclus

**Tarifs hors forfait :**

- Appels émis 1,18 €/min
- Appels reçus 0,55 €/min

**Internet mobile**

Avec votre offre :

- Internet mobile Non inclus

**Tarifs hors forfait :**

- Internet mobile 13,31 €/Mo

**Voyagez en toute sérénité avec un pass**

Incluant appels, SMS ou internet mobile.

**Communiquer depuis l'étranger :** Activé

Votre mobile peut se connecter au réseau mobile de votre destination : Etats-Unis

Vous pourriez être facturé, selon les conditions indiquées ci dessus.

**Découvrir les pass Etats-Unis :**

- Internet 3Go + Appels et SMS illimités 29€ Valable 31 jours
- 1h d'appels + SMS illimités 12€ Valable 31 jours

**Astuce :** Vous pouvez activer votre pass le jour de votre choix.

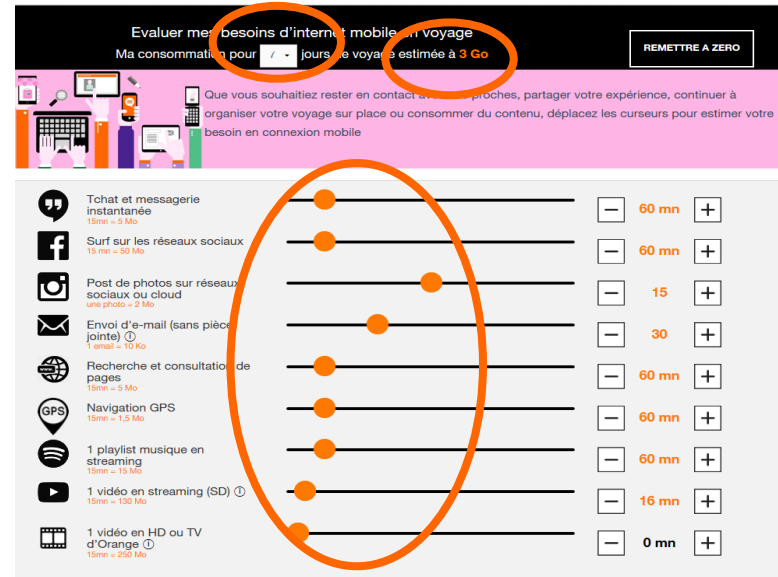
**Nos conseils avant de partir**

Les infos et numéros utiles pour voyager avec votre mobile.

# 1. Consultez la **réglette** et évaluer vos besoins

**1** Utilisez la **réglette Orange** pour anticiper vos besoins en Internet mobile, en appels et SMS/MMS. Vous pouvez ainsi choisir le pass idéal pour maîtriser votre budget.

- Il suffit de **déplacer les curseurs** ou cliquer sur les boutons **+ et -** pour pouvoir connaître vos consommations quotidiennes **jusqu'à 3 Go pendant 7 jours**.
- Les mesures sont des estimations et dépendent de la performance de votre mobile.



# 1. Consultez les astuces pour un voyage zen

**2** Vérifiez que votre mobile peut se connecter au réseau 2G, 3G ou 4G. (Certains smartphones ne sont pas compatibles avec la 4G).

**3** Pour connaître les réseaux des opérateurs partenaires à l'étranger rendez-vous sur : <https://boutique.orange.fr/informations/travel/reseaux-partenaires>  
Attention aux zones blanches (white spots) non couvertes par le réseau GSM. Ce sont des zones rurales très peu peuplées ou de grandes étendues désertes.

**4** Notez le **numéro IMEI** qui vous servira le cas échéant pour la déclaration de vol : pour l'obtenir, tapez \*#06# sur votre mobile ou retrouvez-le au dos de la batterie, sur la boîte d'emballage ou connectez-vous à votre [Espace client](#)

**5** Notez le **code PUK** qui servira en cas de blocage de votre mobile après 3 essais erronés. Pour l'obtenir, rendez-vous sur votre [Espace client](#), rubrique « obtenir votre code PUK ».

**6** Partez tout à fait serein en souscrivant à [l'assurance mobile 24h](#). Orange remplace votre mobile ou tablette en 24h en cas de casse, de vol et bien plus encore

# 1. Départ imminent? Ce qu'il vous reste à faire **avant de quitter la France**

Désactivez la mise à jour automatique des applications ou mails en allant dans les paramètres [Android](#) (8.1) ou réglages [iOS](#) (13) du GSM du téléphone.

## Comment désactiver les données Roaming **sur l'iPhone ?**

1. Appuyez sur Réglages.

2. Sélectionnez Données cellulaires

3. Faites glisser le curseur Données à l'étranger vers la gauche pour désactiver.

## Comment désactiver les « données Roaming » **sur Android ?**

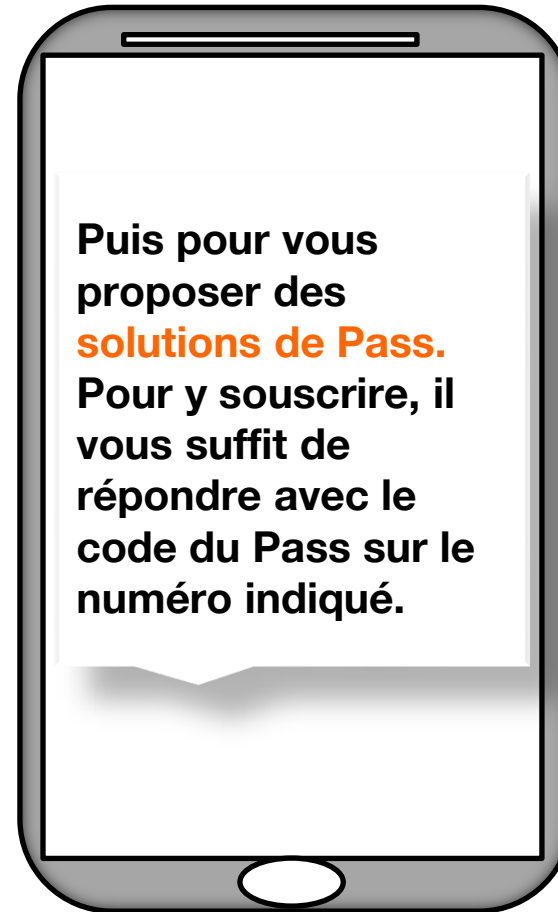
1. Appuyez sur Paramètres

2. Sélectionnez Réseaux mobiles

3. Faites glisser le curseur Données en itinérance vers la gauche pour désactiver.

## 2. Les **SMS** de Bienvenue

Dès votre arrivée, quand vous rallumez votre téléphone, vous recevez des SMS de bienvenue d'Orange.



Ces 2 SMS en réception et la réponse de souscription au pass sont **gratuits**.



## 2. Votre suivi conso



Depuis l'application Orange et moi, MySosh, vous pouvez vérifier que vos usages sont bien inclus dans votre offre mobile, vous renseigner sur les prix Hors Forfait, [suivre votre consommation](#) en temps réel et opter pour un pass.



Avec le **dispositif d'alerte SMS**, vous limitez la consommation en Hors Forfait, Orange vous informe dès que le seuil de 50€ TTC est atteint et bloque l'accès sur Internet dès 60€TTC.

## 2. Les numéros utiles



- Ecouter un **message vocal** :
  - Composer le 888 en Europe
  - Composer le +33608080808 hors Europe (gratuit en Wifi et hors Wifi selon l'offre détenu)
- Recharger votre **carte prépayée** en déplacement ou en vacances :
  - depuis votre mobile en composant le #123#
  - ou par carte bancaire sur orange.fr
- Besoin **d'aide** ?
  - En Europe, composez le 112
  - Hors Europe, les numéros d'urgence varient en fonction du type de secours, exemple : en USA/Canada c'est le 911.

### **Pays ayant adopté le numéro 112 d'urgence**

**En Europe** : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre (les 2 parties), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, FYROM (Macédoine), Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Saint Marin, Serbie, Slovaquie, Suède, Suisse, Turquie (demande d'ambulance), Ukraine, Vatican, Turquie, Iles Féroé, Jersey, Guernesey, Ile de Man, Russie, Serbie.

**En Afrique** : Afrique du Sud, Zambie, Rwanda, Kenya, Ouganda, Zimbabwe.

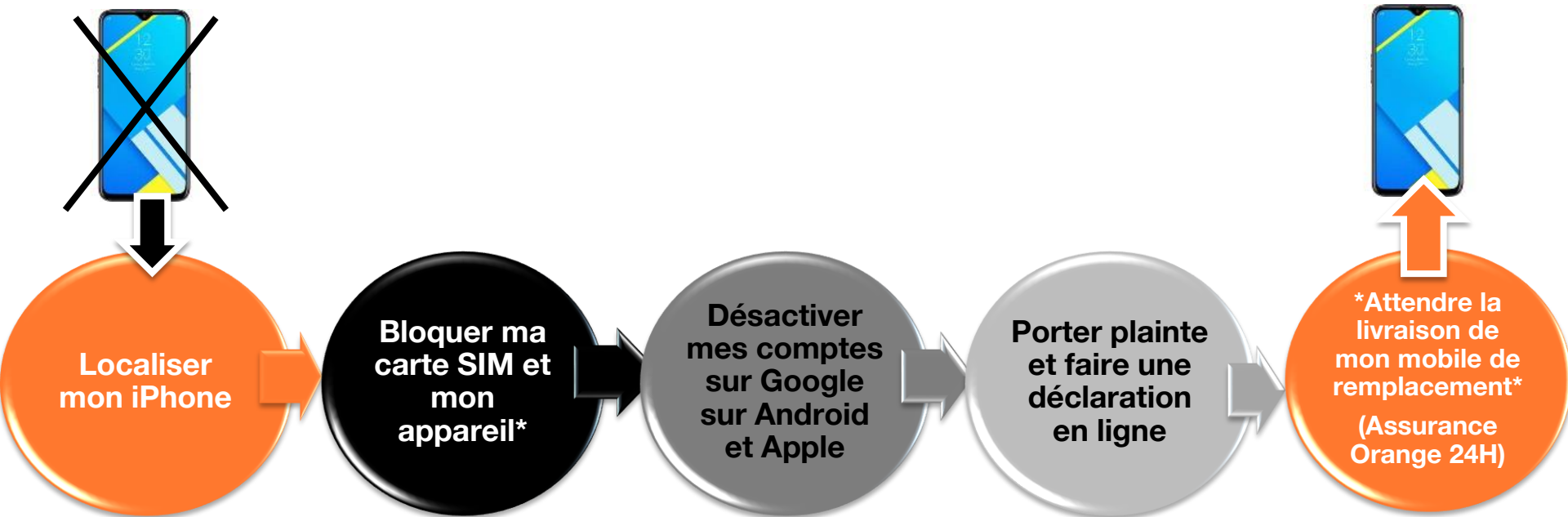
**En Asie** : Arabie Saoudite, Chine (redirection donnant les numéros 120 ambulance, police 110, pompiers 119 et accidents de circulation 122 à appeler en Anglais/Chinois) , Corée du Nord, Emirats arabes unis, Inde, Jordanie, Kazhakstan, Koweït, Liban, Malaisie, Népal, Pakistan, Singapour, Syrie, Tadjikistan, Thaïlande,

**En Océanie** : Australie, Nouvelle Zélande, Vanuatu.

**En**

**Amérique** : Brésil, Colombie, Costa Rica, Brésil, Colombie, Equateur, Panama, République dominicaine.

## 2. Que faire en cas de vol?



Pour ce faire, appeler le Service Clients au + 33 9 69 39 39 00 depuis l'étranger (appel facturé au tarif local du pays visité) ou se connecter ici : <https://sso.orange.fr/espace-client/service-mobile-perdu-vole-1>

Rendez-vous sur Orange et moi ou MySosh et connectez-vous sur votre espace client

\* Remplacement ou indemnisation, selon la formule de souscription, le plafond de remboursement est différent

# Questions fréquentes sur les **tarifs des communications** depuis l'étranger

## Comment utiliser votre forfait national en zone Europe ?

- Depuis **juin 2017**, votre forfait national peut être utilisé en zone Europe.
- Vous pouvez utiliser votre volume **d'internet mobile mensuel inclus dans votre forfait** aussi bien en zone Europe qu'en France métropolitaine.
- Pour les **communications**, vous pouvez appeler depuis la zone Europe (hors France) vers l'Europe et la France sans surcoût (hors numéros spéciaux et numéros surtaxés).

## Comment utiliser votre forfait national hors Europe ?

- **Avant de partir**, je vérifie si ma destination est incluse ou non dans mon forfait. Si elle n'est pas incluse, mes consommations seront facturées en hors forfait.
- Les tarifs hors forfait sont indiqués sur les **SMS de bienvenue** ainsi que sur votre **Espace Client** <https://espace-client.orange.fr/tarifs-international>
- La **réception d'un appel** à l'étranger est **payante** et dépend du pays de votre séjour.
- La **réception des SMS** est toujours **gratuite**, où que je sois.
- Pour contrôler ma facture, il est préférable de souscrire à un **pass**.

## Comment utiliser mon forfait mobile national pendant une croisière ?

- Votre mobile est connecté au **réseau maritime** : les appels émis sont facturés 3,50€/min, les SMS 0,40€/SMS,
- Si vous êtes connecté au **réseau satellitaire** : les appels émis sont à 2,50 €/mn et les appels reçus 1,10€/mn.

# Questions fréquentes sur les Pass

## Pourquoi est-ce préférable de souscrire à un pass ?

- Pour éviter le hors forfait, il existe plusieurs pass en fonction de vos usages et de votre destination.

## Comment souscrire à un pass ?

- En répondant aux SMS de suivi conso, qui invitent à se connecter aux pages de souscription
- En tapant le #123# sur le clavier de votre mobile
- En vous connectant à Orange&Moi ou MySosh

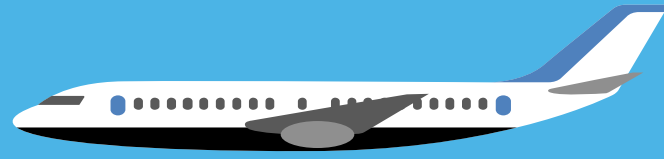
## Comment activer un pass ?

- Avant votre départ : choisissez la date d'activation correspondant à votre date d'arrivée en tenant compte du décalage horaire (à partir de 6h d'avance).  
Par exemple : La Nouvelle Calédonie a +9h de décalage par rapport à la France métropolitaine. Pour utiliser mon pass à mon arrivée à 6h le 1<sup>er</sup> janvier, je demande une activation le 31 décembre à 21h en France métropolitaine.
- L'activation est immédiate pour les pass souscris sur place. Vous n'avez pas besoin de demander l'activation.

## Comment renouveler un pass ?

- En vous connectant à l'application Orange&moi ou à orange.fr
- En composant le #123#.

Mettre le lien API GT



**Merci**

Danke Schön

**Obrigado**

شُكْرًا

**謝謝**

**Thank you**

**Gracias**

спасі́бо

**धन्यवाद**

**ありがとう**